INSTITUTO DE INVESTIGACIONES Y CONTROL	EJERCITO DE CHILE COMANDO DE INDUSTRIA MILITAR E INGENIERÍA Instituto de Investigaciones y Control Depto. Aseguramiento de Calidad	COMITÉ DE PLANIFICACIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO GENERAL

ATENCIÓN DE RECLAMOS

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO GENERAL:	IDIC-PG17
FECHA DE EMISIÓN:	15 de Junio de 2005
TOTAL DE PAGINAS:	4 (Cuatro)
NUMERO DE LA REVISIÓN:	5 (Cinco)
REEMPLAZA:	4 (Cuatro)
APROBACIÓN COMITÉ DE PLANIFICACIÓN DE CALIDAD:	VICTOR VILLAGRA COLL EC.CT Secretario del C.P.C.
APROBACIÓN TECNICA	ROBERTO PERAGALLO GUAJARDO Teniente Coronel Subdirector General del IDIC
APROBACIÓN DE CALIDAD:	JAIME MUÑOZ FAUNDEZ EC.CT Jefe Depto. Aseguramiento de Calidad
OFICIALIZACIÓN :	HUGO E. VARGAS DÍAZ Coronel Director del Instituto de Investigaciones y Control

PROCEDIMIENTO GENERAL
ATENCIÓN DE RECLAMOS

1. OBJETO

Definir y establecer un método para atender y dar solución a los reclamos presentados por los clientes del IDIC, tanto internos como externos, u otras partes que pudieran ser afectadas por los servicios prestados.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento general se aplica en los siguientes casos:

- Todos los reclamos formales que sean efectuados por un tercero con relación a los servicios prestados por el IDIC.
- Aquellos reclamos informales, que son formalizados por los funcionarios del IDIC.
- Aquellos reclamos de origen interno, generado por un producto o trabajo no conforme dentro de las etapas del proceso.

3. NORMAS Y REFERENCIAS

Este procedimiento general cumple con:

- El Capítulo Diecinueve "Satisfacción del Cliente" del Manual de Calidad del IDIC.

4. DEFINICIONES

Reclamo externo: Objeción manifestada por un cliente, con relación al fondo o la forma de como IDIC ha dado cumplimiento a lo solicitado por él. Puede ser formal o informal, según se haya efectuado por escrito, verbal o telefónicamente.

Reclamo interno: Objeción, deficiencia o desviación detectada por un cliente interno, como consecuencia de un producto o trabajo no conforme generado dentro del proceso y que tenga algún impacto en la calidad de los servicios suministrados por las diferentes áreas del IDIC.

Cliente: Es el destinatario directo o indirecto de un servicio o producto suministrado por IDIC, tanto al cliente externo como interno.

5. ENTIDADES AFECTADAS

Las entidades afectadas por este procedimiento general son todos los organismos del IDIC.

6. MÉTODO

6.1 RECLAMO GENERADO POR CLIENTE EXTERNO

6.1.1 RECEPCIÓN DEL RECLAMO DE CLIENTE EXTERNO.

a. IDIC especifica la canalización de los reclamos de clientes, en la frase "Servicio al cliente: Teléfono: (Nº del Departamento Comercial) Fax: (Nº del Departamento Comercial)" impreso en los siguientes documentos que relacionan a las partes: Cotización, Factura y Certificado.

b. Es de responsabilidad y obligación de todo funcionario del IDIC, que reciba un reclamo (formal o informal), efectuar su protocolización mediante el Formulario IDIC-PG17-FORM-01/1 "Reclamo de Cliente externo", a través del registro escrito o electrónico.

c. En la Sala de Atención de Público del Departamento Comercial, se encuentra a disposición de los clientes el formulario IDIC-PG17-FORM-01/1 "Reclamo de Cliente externo", para que éstos establezcan sus reclamos u observaciones por el servicio recibido, el cual se encuentra con su respectivo Nº de control (foliado).

d. Sea cual fuere la vía de recepción del Reclamo, el receptor debe indicar en el campo "Acción Inmediata" de citado formulario, toda aquella actividad o acción efectuada en forma inmediata orientada a su solución.

6.1.2 REGISTRO DEL RECLAMO.

a. El registro del reclamo se efectúa mediante una planilla electrónica que genera automáticamente un número correlativo, quedando en el sistema computacional todos los datos necesarios para su trazabilidad y gestión para su solución.

6.1.3 CRITERIO DE ACEPTACIÓN DEL RECLAMO.

a. Un reclamo se considera válido, si ~~una vez efectuada una evaluación inicial para determinar la causa potencial de éste por parte del Jefe del Departamento Comercial,~~ se establece que éste ha sido provocado por una acción, error u omisión cometida por un funcionario del Instituto o atribuible a las políticas, procedimientos y sistemas que se aplican.

b. Un reclamo no se aceptará como tal, cuando las causas que le dan origen se deben a acciones, errores u omisiones atribuibles al propio cliente.

c. Para determinar lo anterior el cliente podrá ser contactado con el objeto de recabar mayores antecedentes, dejando constancia de esta actividad mediante registro en el formulario IDIC-PG17-FORM01/2 "Reclamo de cliente externo".

d. Si el reclamo se considera No válido, el administrativo responsable del DCO, propone fax al jefe DCO, comunicando esta situación al cliente, lo cual se indica en el formulario IDIC-PG17-FORM-01/2 "Reclamo de cliente externo".

6.1.4 TRÁMITE DE SOLUCIÓN DEL RECLAMO.

a. Si se determina la validez del reclamo, se desarrollan las siguientes actividades:

1) ~~El jefe DCO, establece si cuenta con la capacidad, para dar solución al reclamo en forma inmediata. Si esto es así, aplica las acciones y coordinaciones que correspondan para su solución, lo cual es comunicado al cliente. Esta situación se registra en el formulario IDIC PG17 FORM-01/2 "Reclamo de cliente externo".~~ El jefe DCO, al validar el reclamo, deberá procurar dar soluciones inmediatas para satisfacer los requerimientos del cliente, ya sea dando respuestas sobre los cursos de acción a seguir o solucionando el problema presentado.

2) ~~Si el jefe DCO no cuenta con la capacidad para dar solución en forma inmediata al reclamo, y conforme a su análisis determina que es necesario la~~

~~apertura de una acción correctiva, registra tal situación en el citado formulario IDIC-PG17-FORM-01/2. Solicita a la SMA la apertura de una Solicitud de Acción Correctiva, conforme al procedimiento general IDIC-PG13~~. La validación del reclamo, deberá quedar reflejada en el sistema de control de reclamos, a fin de quedar disponible la información al área encargada de la calidad.

b. ~~Ante una solicitud de acción correctiva, la SMA debe registrar en el espacio dispuesto del Formulario IDIC-PG17-FORM-01/2, el número de la Solicitud de Acción, la fecha y el responsable de su solución.~~ El área encargada de la calidad, al tomar conocimiento de la existencia de un reclamo en el sistema de control, procederá a abrir una Acción Correctiva, tendiente a esclarecer las causas potenciales de la desviación y si es del caso, la del tratamiento del producto no conforme.

c. Una vez cerrada la Solicitud de Acción conforme al procedimiento IDIC-PG13, una copia es remitida al jefe DCO, quien realiza las siguientes actividades:

- Si ya se ha comunicado la solución del problema al cliente, dispone el registro de la fecha del cierre del reclamo en IDIC-PG17-FORM-01/2 y archivo de los antecedentes respectivos.
- Si no se ha comunicado la solución del problema al cliente, dispone que se efectué esta actividad dejando constancia en el Formulario IDIC-PG17-FORM-01/2, además de registrar la fecha del cierre del reclamo en el mismo formulario, y el archivo de los antecedentes respectivos.

d. ~~Dentro de los cinco primeros días de cada mes, el Jefe del Departamento Comercial elabora el Informe IDIC-PG17-FORM-03~~ Una vez al mes, el área encargada de la calidad, presentará al Director del IDIC, el Informe IDIC-PG17-FORM03 "Informe Mensual Situación de Reclamos" ~~Externos~~ sobre los reclamos existentes en el sistema, para su revisión y establecimiento de cursos a seguir por el sistema de gestión de calidad, para su mejora continua. ~~junto a una estadística del último semestre y año y lo presenta al Subdirector General, quien a su vez lo reporta al Director para su toma de conocimiento.~~

e. ~~El Informe Mensual de Situación de Reclamos con la toma de conocimiento del Director, se remite a la SMA como registro de Revisión de la~~ Dirección.

f. ~~La SMA a su vez envía una copia de dicho informe al DCO, además, lo presenta en la reunión mensual del Comité de Planificación de Calidad (CPC).~~

6.2 RECLAMO GENERADO POR CLIENTE INTERNO

6.2.1 REGISTRO DEL RECLAMO

a. En la pagina WEB-IDIC, se encuentra a disposición de los clientes internos el formulario IDIC-PG17-FORM-04 "Reclamo de cliente interno", para que puedan formular y registrar sus reclamos, como consecuencia de la generación de una desviación, incluyendo en estas, los posibles "producto o trabajo no conforme", dentro del proceso.

b. El registro del reclamo se efectúa mediante una planilla electrónica que genera automáticamente un número correlativo, quedando en el sistema computacional todos los datos necesarios para la trazabilidad y gestión de solución del reclamo.

c. Se debe especificar en el campo "Acción Inmediata" de citado formulario, toda aquella actividad o acción inmediata para dar solución a la desviación.

6.2.2 APERTURA DE SOLICITUD DE ACCIÓN

a. Una vez ingresado el reclamo al sistema, el área encargada de la calidad del IDIC, procede a la apertura de una solicitud de acción, identificando al área responsable y plazo para su solución, conforme al formulario IDIC-PG17-FORM-04 "Reclamo de cliente interno".

b. Una vez que la solicitud de acción es trabajada por el responsable de la solución, esta es remitida al área encargada de calidad del IDIC, para verificar que la solución es efectiva y que resuelve el problema detectado evitando su nueva ocurrencia. Una vez cerrada la solicitud de acción conforme al procedimiento IDIC-PG13, el área encargada de la calidad del IDIC, registra y procede a su cierre del reclamo en el formulario IDIC-PG17-FORM-04 "Reclamo de cliente interno".

c. Una vez al mes, el área encargada de la calidad, presentará al Director del IDIC, el Informe IDIC-PG17-FORM03 "Informe Mensual Situación de Reclamos" sobre los reclamos internos existentes en el sistema, para su revisión y establecimiento de cursos a seguir por el sistema de gestión de calidad, para su mejora continua.

7. FORMULARIOS

El presente procedimiento general considera los siguientes registros:

- Formulario IDIC-PG17-FORM-01/1 "Reclamo de Cliente Externo".
- Formulario IDIC-PG17-FORM-01/2 "Reclamo de Cliente Externo"(uso exclusivo de comercial).
- Formulario IDIC-PG17-FORM-02 Eliminado
- Formulario IDIC-PG17-FORM-03 "Informe Mensual Situación de Reclamos ~~Externos~~".
- Formulario IDIC-PG17-FORM-04 "Reclamo de cliente Interno".

8. ANEXOS

- Anexo N°1: Diagrama de Flujo IDIC-PG17 "Atención de Reclamos Externos"